Deutscher Bundestag **Drucksache 17/4906**

17. Wahlperiode 23. 02. 2011

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Ulrike Gottschalck, Petra Ernstberger, Iris Gleicke, Ute Kumpf, Thomas Oppermann, Florian Pronold, Dr. Frank-Walter Steinmeier und der Fraktion der SPD

Sachstand der Aktivitäten der Bundesregierung zur Einbeziehung der Luftfahrtunternehmen in das außergerichtliche Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söp) bei Streitfällen

Flugreisende können in der Europäischen Union seit dem 17. Februar 2005 weitreichende Rechte gegenüber den Fluggesellschaften geltend machen. Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 (Fluggastrechte-Verordnung) sieht bei inakzeptabler Beförderungsleistung wie Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung und Höher- beziehungsweise Herabstufung, je nach Schwere der Situation, Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen durch die Luftfahrtunternehmen vor, weitere Ziele dieser Verordnung sind die Fluggäste über Flugstörungen frühzeitig zu informieren und angemessene Betreuungsleistungen bei Flugstörungen anzubieten.

Durchsetzungs- und Beschwerdestelle dieser Fluggastrechte ist in Deutschland das Luftfahrt-Bundesamt (LBA). Bei einem Verstoß gegen die Verordnungen bezüglich der EU-Fluggastrechte ist es die Aufgabe des LBA, mit Hilfe von Ordnungswidrigkeitsverfahren, die Einhaltung der Verordnungen zum Schutz der Fluggastrechte zu gewährleisten.

Das LBA ist nicht ermächtigt, etwaige zivilrechtliche Ansprüche wie beispielsweise Ausgleichs- und Erstattungsleistungen oder Schadenersatz durchzusetzen. Diese können Flugreisende nur nach den im jeweils anzuwendenden Recht vorgesehenen Verfahren selbständig geltend machen.

Es gibt in vielen europäischen Staaten die Möglichkeit der Konfliktlösung durch ein Schlichtungsverfahren. Experten weisen darauf hin, dass die häufige Inanspruchnahme solcher Schlichtungsmöglichkeiten auf einen großen Bedarf bei der Geltendmachung von Fluggastrechten durch Schlichtungsverfahren hindeutet, der über das vorhandene Beschwerdemanagement der Luftfahrtunternehmen, über die Aufsicht durch die nationalen Durchsetzungsstellen und über die Möglichkeit einer gerichtlichen Klärung deutlich hinausgeht.

Die ehemalige Bundesministerin der Justiz Brigitte Zypries hat 2009 durch das sogenannte Fahrgastrechtegesetz die rechtlichen Grundlagen für die Arbeit der verkehrsübergreifenden Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söp) gelegt, die im Dezember 2009 eingerichtet worden ist. Bei dieser Schlichtungsstelle sind bis zum 6. Dezember 2010 nach eigenen Angaben der söp rund 3 351 Schlichtungsanträge eingegangen, davon 2 022 Fälle für den Bereich Bahn und 1 321 Fälle für den Bereich Flug. Die söp konnte nach eige-

nen Angaben für Bahnreisende in 91 Prozent dieser Fälle eine einvernehmliche Lösung erzielen. Die Luftfahrtunternehmen nehmen nicht am Schlichtungsverfahren der söp teil.

Auf der 6. Verbraucherschutzministerkonferenz (VSMK) vom 17. September 2010 stellten die für den Verbraucherschutz zuständigen Vertreter und Vertreterinnen der Länder fest, dass der Bedarf nach außergerichtlicher Streitschlichtung auch im Flugverkehr dringend besteht. Die in Deutschland tätigen Fluggesellschaften wurden von ihnen aufgerufen sich am Schlichtungsverfahren der söp im Interesse der Reisenden zu beteiligen und forderten die Bundesregierung auf, bei einer Weigerung der Fluggesellschaften, die Teilnahme an und Mitgliedschaft in der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. verpflichtend für alle in Deutschland tätigen Reiseverkehrsunternehmen gesetzlich festzuschreiben.

Auch die Verbraucherzentralen der Länder und der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. fordern eine gesetzliche Regelung für ein verbindliches Schlichtungsverfahren und wirksame Sanktionen, da sie zunehmend bei ihrer Arbeit feststellen, dass Fluggesellschaften bei Verspätungen, Ausfällen von Flügen oder anderen Störungen des Flugbetriebs häufig die EU-weit geltenden Rechte betroffener Fluggäste missachten und die Beschwerden der Fluggäste sehr oft nicht ernst nehmen sowie ihren Informationspflichten und der Kundenbetreuung nicht zufriedenstellend nachkommen.

Eine Onlinebefragung der Verbraucherzentralen von Mai bis September 2010 nach der Umsetzung der EU-Rechte durch die Fluggesellschaften, die vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz finanziert worden ist, bestätigen diese Erfahrungen aus der Verbraucherberatung.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Welche Art und wie viele Anzeigen und Beschwerden sind beim Luftfahrt-Bundesamt als offizielle Durchsetzungs- und Beschwerdestelle für die Rechte der Fluggäste bei Annullierung, Verspätung und Nichtbeförderung nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 ab Ende November 2010 bis Ende Dezember 2010, während der winterlichen Witterung, eingegangen?

2. Hat das Luftfahrt-Bundesamt ordnungsrechtliche Maßnahmen wegen Verstöße gegen die oben genannte Verordnung ergriffen, und wenn ja, welche?

3. Ist die Bundesregierung der Meinung, dass Fluggesellschaften und Flughäfen ihrer Pflicht ausreichend nachkommen, Fluggäste umfassend über ihre Verbraucherrechte zu informieren?

4. Wie positioniert sich die Bundesregierung zur Forderung der Verbraucherzentralen, dass die Ergebnisse der Kontrollen und Sanktionsmaßnahmen von Luftfahrtunternehmen hinsichtlich der Einhaltung der sog. EU-Fluggastrechte-Verordnung des Luftfahrt-Bundesamtes regelmäßig der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden sollen?

5. Hat die Bundesregierung seit ihrer Antwort auf die Kleine Anfrage der Fraktion der SPD (Bundestagsdrucksache 17/2561) vom 12. Juli 2010 mittlerweile einen Zeitplan für die Umsetzung der Forderung des Koalitionsvertrages zwischen CDU, CSU und FDP zur gesetzlichen Verankerung der Einrichtung einer unabhängigen übergreifenden Schlichtungsstelle für die Verkehrsträger Bus, Bahn, Flug und Schiff, und kann sie kann der Fraktion der SPD inzwischen darlegen, bis zu welchem konkreten Zeitpunkt sie dies unter der Berücksichtigung der Luftfahrtunternehmen umsetzen wird?

6. Hat die Bundesregierung aus den in der Antwort auf die Kleine Anfrage der Fraktion der SPD (Bundestagsdrucksache 17/2561) vom 12. Juli 2010 angekündigten Prüfungen zur Umsetzung der o. g. Forderung des Koalitionsvertrages aktuelle Erkenntnisse darüber, wie sie eine Einbeziehung der Luftverkehrsträger in eine Schlichtung durch gesetzliche Maßnahmen erreichen kann, und wenn ja, welche?
7. Wie oft hat sich die Bundesregierung bereits mit Luftverkehrsgesellschaften zu Gesprächen über die Beteiligung der Fluggesellschaften am Schlichtungsverfahren getroffen, und wann haben diese Treffen mit welchen Fluggesellschaften stattgefunden?
8. Was sind die bisherigen Ergebnisse dieser Gespräche, und welche Schlüsse zieht die Bundesregierung aus ihnen?
9. Wie setzt sich die Bundesregierung, vor dem Hintergrund des Urteils des Bundesgerichtshofes (BGH) vom 19. Januar 2011, dafür ein, dass auch ausländische Fluggesellschaften, die von deutschen Flughäfen starten, in das Schlichtungsverfahren in Deutschland mit einbezogen werden?
10. Führt die Bundesregierung auch diesbezügliche Gespräche mit ausländischen Fluggesellschaften, die von deutschen Flughäfen starten?
11. Mit welchen ausländischen Fluggesellschaften hat die Bundesregierung diesbezügliche Gespräche geführt, und wie sind die bisherigen Ergebnisse dieser Gespräche?
12. Wann werden die nächsten Gespräche mit welchen Fluggesellschaften zur Beteiligung der Luftfahrtunternehmen am Schlichtungsverfahren stattfinden?
13. Welche Gründe haben die Fluggesellschaften in den Gesprächen mit der Bundesregierung gegen ihre Teilnahme am Schlichtungsverfahren genannt?
14. Haben Fluggesellschaften in den Gesprächen mit der Bundesregierung als Grund für die Ablehnung der Teilnahme am Schlichtungsverfahren auch die in der söp-Satzung enthaltenen Mitgliedsbeiträge genannt, die sie als zu hoch bewerten?
15. Wie positioniert sich die Bundesregierung zu einer Ablehnung von Luftfahrtunternehmen am Schlichtungsverfahren wegen zu hoher oder überhaupt zu entrichtender Mitgliedsbeiträge?
16. Welche Kosten würden den Fluggesellschaften für jeden über die söp abgewickelten Schlichtungsfall entstehen, und in welcher Größenordnung entstehen den Fluggesellschaften Kosten für ihren eigenen Kundenservice pro Jahr?
17. Welche gesetzlich verankerten Möglichkeiten sieht die Bundesregierung, dem Argument der Fluggesellschaften Rechnung zu tragen, ihnen einen Erstkontakt zu unzufriedenen Kunden sicherzustellen, bevor eine für sie kostenträchtige Schlichtung über die söp erfolgt?
18. Wie setzt sich die Bundesregierung dafür ein, dass die in Überarbeitung befindliche Verordnung (EG) Nr. 261/2004 die verbindliche Einführung von Schlichtungsverfahren im ganzen Geltungsbereich der Verordnung aufnehmen wird?
19. Favorisiert die Bundesregierung unter der Berücksichtigung ihrer bisherigen Prüfergebnisse eine Schlichtungsstelle auf nationaler oder zentral europäischer Ebene, wie es die französische und niederländische Regierung vorschlagen, und was ergeben die Prüfergebnisse der Bundesregierung bezüglich dieser Frage?

20. Hält die Bundesregierung den hinter der Schlichtung stehenden Gedanken von weniger Bürokratie und größerer Effizienz durch hohe Praktikabilität des Verfahrens mit einer europäischen Zentralinstanz noch für gewahrt?
21. Erachtet die Bundesregierung eine nationale Schlichtungsstelle mit einer größeren Nähe sowohl zu den Hintergründen eines Schlichtungsfalls als auch zu Sprache und Rechtsprechung für sinnvoll?
22. Wird sich die Bundesregierung für die Aufnahme des Schlichtungsverfahrens nach dem Vorbild des im vergangenen Jahr neu gefassten § 37 der Eisenbahn-Verkehrsordnung, die die Möglichkeit einer verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung vorsieht, in die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 einsetzen?
23. Welche alternative Verfahren erwägt die Bundesregierung zu installieren, um gesetzlich verankerte Fluggastrechte effektiv durchzusetzen bzw. entstandene Konflikte zwischen Passagier und Verkehrsträger einvernehmlich, schnell und kostenextensiv zu schlichten?
24. Wie wird die Bundesregierung das deutsche verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsmodell der söp als positives Beispiel in die Diskussion für den Luftverkehr auf europäischer Ebene einbringen?
25. Wann wird die Bundesregierung alle in Deutschland tätigen Luftverkehrsunternehmen zur Teilnahme an einer Schlichtungsstelle verpflichten?
26. Wird die Bundesregierung diese Teilnahme durchsetzen, bevor europäisches Recht formuliert und in nationales Recht umgesetzt wird?

Berlin, den 23. Februar 2011

Dr. Frank-Walter Steinmeier und Fraktion

Gesamtherstellung: H. Heenemann GmbH & Co., Buch- und Offsetdruckerei, Bessemerstraße 83–91, 12103 Berlin, www.heenemann-druck.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlagsgesellschaft mbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333